令和７年度

山形県福祉サービス運営適正化委員会

事 業 報 告 書

社会福祉法人　山形県社会福祉協議会

山形県福祉サービス運営適正化委員会

目　　次

Ⅰ　山形県福祉サービス運営適正化委員会の役割と組織

１　運営適正化委員会とは　…… １

２　組　　織　…… ２

３　福祉サービスに関する苦情・相談のしくみと流れ　…… ３

４　社会福祉法第２条に規定する社会福祉事業　…… ４

５　運営適正化委員会及び選考委員会名簿　…… ６

Ⅱ　山形県福祉サービス運営適正化委員会の活動状況

１　委員会及び各合議体の開催　…… ７

２　研修・啓発活動の展開　…… ８

Ⅲ　福祉サービス利用援助事業と運営適正化委員会の運営監視について

１　監視対象とする『福祉サービス利用援助事業』　……１０

２　具体的な監視業務　……１１

Ⅳ　令和７年度に受理した苦情・相談ケースについて

１　苦情・相談受付件数　……１３

２　主な苦情・相談対応事例　……１９

Ⅰ　山形県福祉サービス運営適正化委員会の役割と組織

１．運営適正化委員会とは

社会福祉基礎構造改革の下、平成 12 年に施行された「社会福祉法」では、これまで行政処分によってサービスを決定していた「措置制度」から、利用者が自らサービスを選択し利用する「利用制度」へ大きく方向転換しました。

利用制度では、利用者とサービスを提供する事業者が対等な立場に基づき、契約を行わなければなりませんが、利用者の中には社会的に弱い立場の人々も多く、対等な立場を担保するために「利用者保護」の仕組みが導入されました。その一つが「福祉サービスの苦情解決制度」です。

福祉サービスに関する苦情解決は、まずは、各サービス提供事業所において当事者間での解決を図る事とされています（社会福祉法第 82 条）が、解決が困難な場合や、直接、事業者へ苦情を申し出にくい場合等に、利用者等からの相談を受け付け、解決を図る機関として各都道府県社会福祉協議会に「運営適正化委員会」が設置されています。

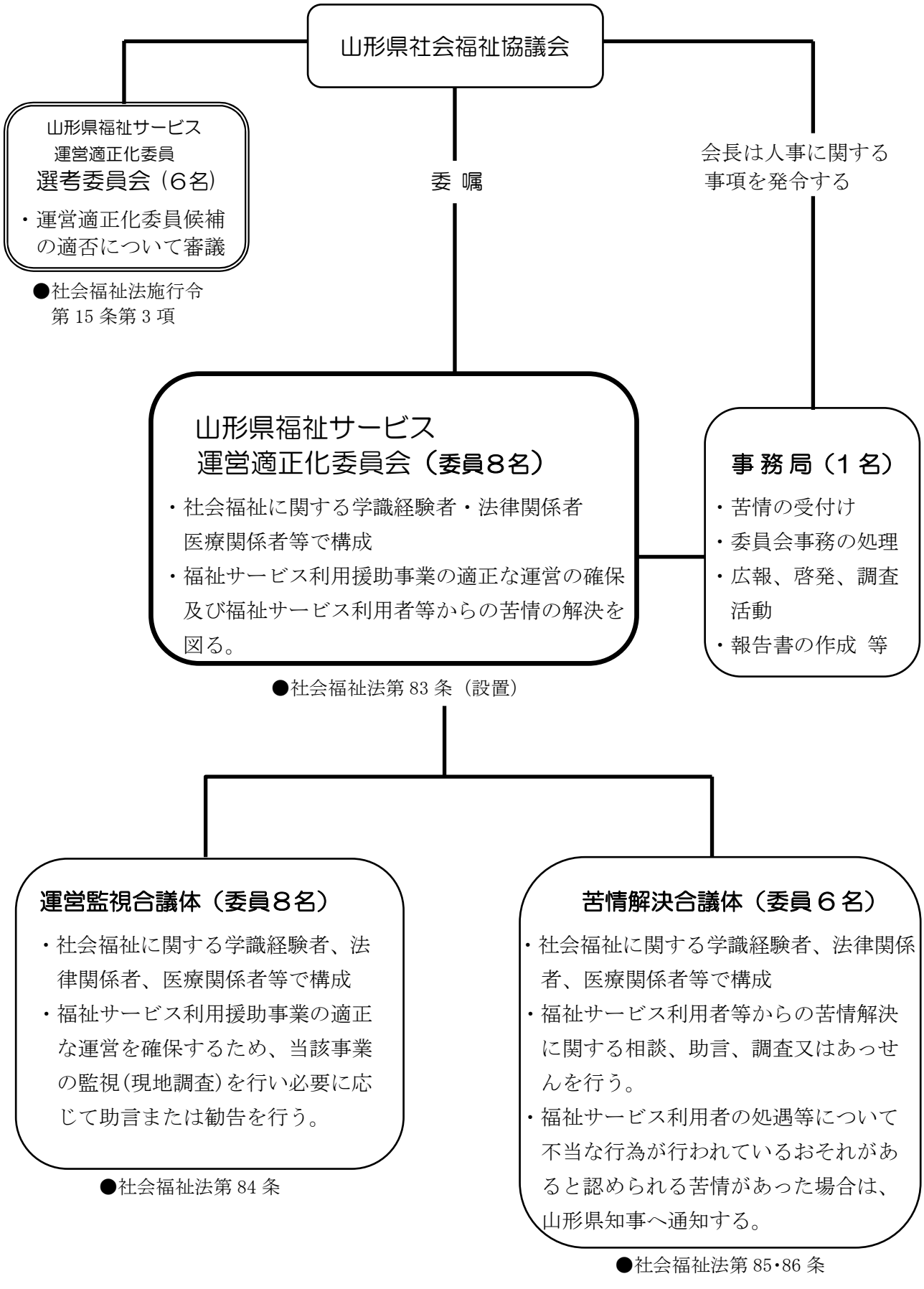
（社会福祉法第 83 条）

また、利用者が安心して福祉サービスを利用できるように、社会福祉法では、日常生活自立支援事業（福祉サービス利用援助事業）を都道府県社会福祉協議会が行うものとしました。

この事業は、認知症や知的・精神障がい者等の判断能力に不安のある方が利用対象となり、福祉サービスの利用契約に関する援助のほか、日常的な金銭管理によって福祉サービスの利用料や公共料金の支払い等も支援します。

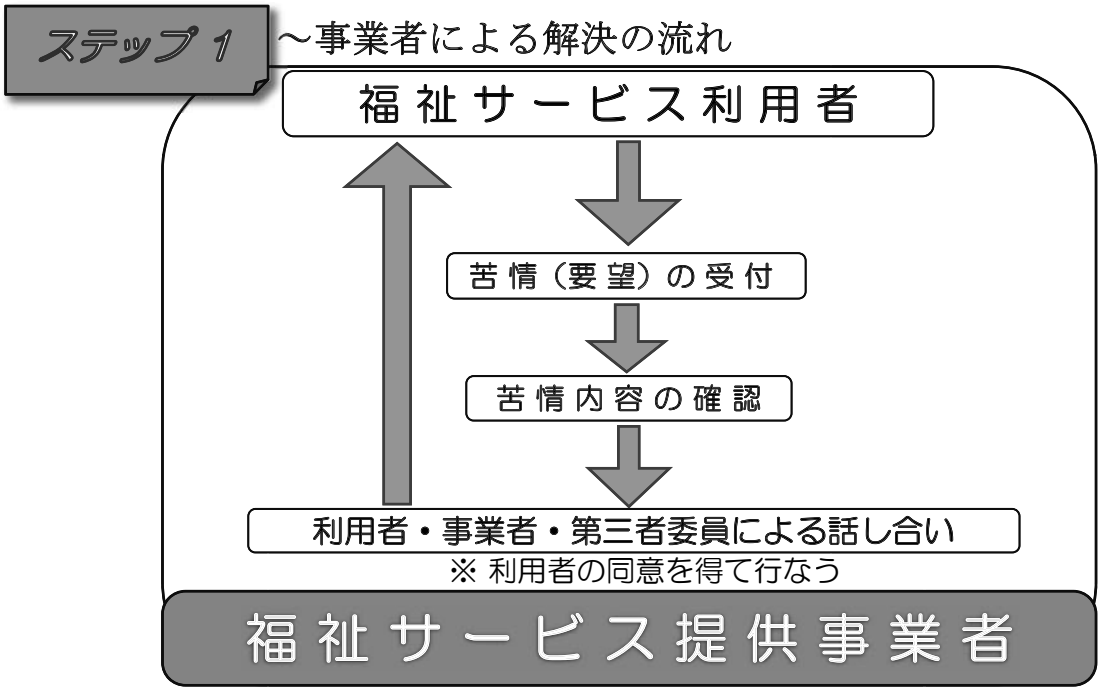
このように公共性の高い福祉サービス利用援助事業を実施する者に対し、運営適正化委員会は、その事業の適正化を確保するために、運営監視を行い、必要に応じて助言、勧告をすることができるとされています。　（社会福祉法第 84 条）

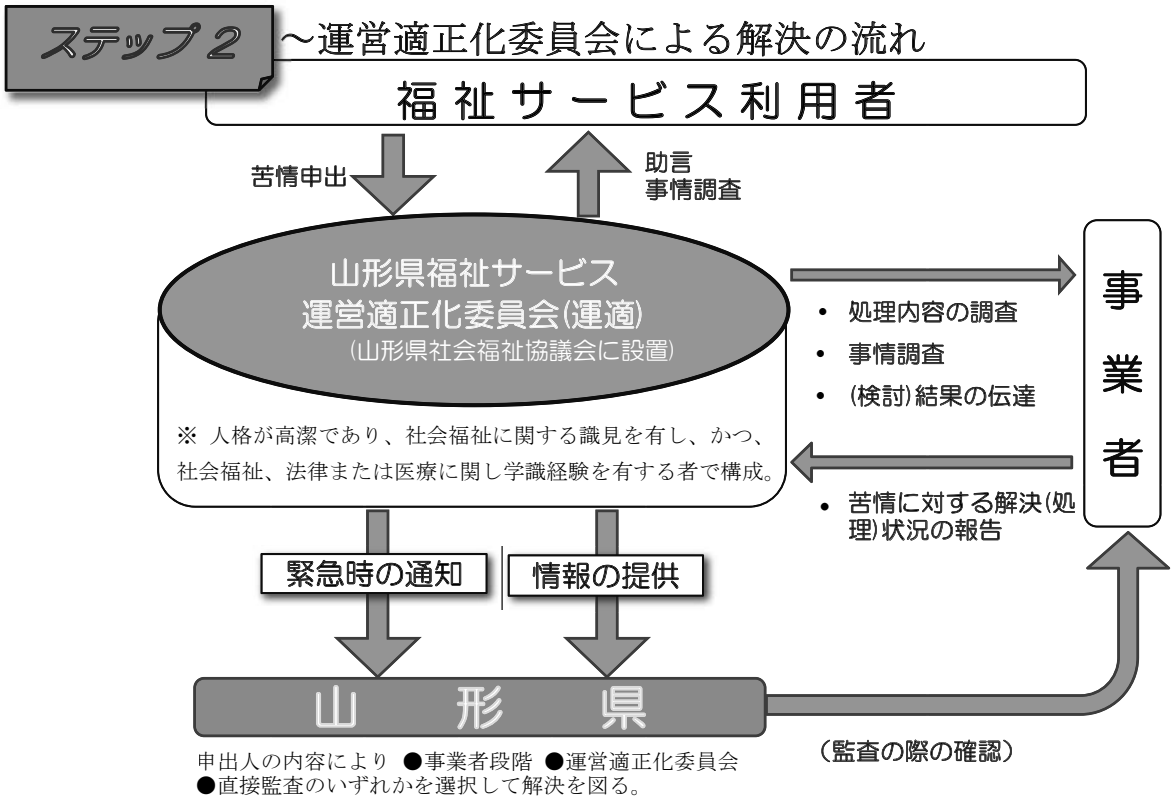
２．組　　織


山形県社会福祉協議会
山形県福祉サービス
運営適正化委員
選考委員会（６名）
・運営適正化委員候補の適否について審議
●社会福祉法施行令
第 15 条第 3 項
委 嘱
会長は人事に関する
事項を発令する
山形県福祉サービス
運営適正化委員会（委員８名）
・社会福祉に関する学識経験者・法律関係者
医療関係者等で構成
・福祉サービス利用援助事業の適正な運営の確保及び福祉サービス利用者等からの苦情の解決を図る。
●社会福祉法第 83 条（設置）
事務局（１名）
・苦情の受付け
・委員会事務の処理
・広報、啓発、調査活動
・報告書の作成 等
運営監視合議体（委員８名）
・社会福祉に関する学識経験者、法律関係者、医療関係者等で構成
・福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するため、当該事業の監視(現地調査)を行い必要に応じて助言または勧告を行う。
●社会福祉法第 84 条
苦情解決合議体（委員６名）
・社会福祉に関する学識経験者、法律関係者、医療関係者等で構成
・福祉サービス利用者等からの苦情解決に関する相談、助言、調査又はあっせんを行う。
・福祉サービス利用者の処遇等について不当な行為が行われているおそれがあると認められる苦情があった場合は、山形県知事へ通知する。
●社会福祉法第 85･86 条

３．福祉サービスに関する苦情・相談のしくみと流れ

福祉サービスに関する苦情について、サービス提供事業者と利用者が話合い解決を図ることが原則です。当事者間で解決できない時は山形県福祉サービス運営適正化委員会・山形県に申出ることができます。なお、「社会福祉法第82条」に、事業者の苦情解決の責務が明確に規定されています。





４．社会福祉法第２条に規定する社会福祉事業

(1)　第一種社会福祉事業（第２条第２項）

根拠法（区分）	事　業　内　容
生活保護法	①救護施設　②更生施設　③その他生計困難者を無料又は低額な料金で入所させて生活の扶助を行うことを目的とする施設　④生計困難者に対する助葬事業
児童福祉法	①乳児院　②母子生活支援施設　③児童養護施設　④障害児入所施設（複合型・医療型）⑤情緒障害児短期治療施設　⑥児童自立支援施設
老人福祉法	①養護老人ホーム　②特別養護老人ホーム（地域密着型）　③軽費老人ホーム
障害者総合支援法	①障害者支援施設を経営する事業
売春防止法	①婦人保護施設を経営する事業
社会福祉法	①生活保護法第 38 条第 5 項に規定する授産施設　②社会福祉法第 2 条に規定する授産施設（事業授産施設）③生活福祉資金貸付事業

(2)　第二種社会福祉事業（第２条第３項）

根拠法（区分）	事　業　内　容
児童福祉法	①障害児通所支援事業　②障害児相談支援事業　③児童自立生活援助事業 ④放課後児童健全育成事業　⑤子育て短期支援事業　⑥乳児家庭全戸訪問事業 ⑦養育支援訪問事業　⑧地域子育て支援拠点事業　⑨一時預かり事業　⑩小規模住居型児童養育事業　⑪小規模保育事業　⑫病児保育事業　⑬子育て援助活動支援事業　⑭助産施設　⑮保育所　⑯児童厚生施設　⑰児童家庭支援センター　⑱児童の福祉の増進について相談に応ずる事業 ◇幼保連携型認定こども園を経営する事業
母子・父子寡婦福祉法	①母子家庭等日常生活支援事業　②父子家庭日常生活支援事業　③寡婦日常生活支援事業　④母子・父子福祉施設を経営する事業
老人福祉法	①老人居宅介護等事業(訪問介護)　②老人デイサービス事業(通所介護) ③老人短期入所事業(短期入所生活介護)　④小規模多機能型居宅介護事業 ⑤認知症対応型老人共同生活援助事業(ｸﾞﾙｰﾌﾟﾎｰﾑ)　⑥複合型サービス福祉事業 ⑦老人デイサービスセンター　⑧老人短期入所施設　⑨老人福祉センター ⑩老人介護支援センター

根拠法（区分）	事　業　内　容
障害者総合支援法	①障害福祉サービス事業（居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護、療養介護、生活介護、短期入所、重度障害者等包括支援、共同生活介護、自立訓練、就労移行支援、就労継続支援、共同生活援助、多機能型、一体型指定共同生活介護事業所等、特定基準該当障害福祉サービス）　②一般相談支援事業　③特定相談支援事業　④移動支援事業　⑤地域活動支援センター　⑥福祉ホーム
身体障害者福祉法	①身体障害者生活訓練等事業　②手話通訳事業　③介助犬訓練事業　④聴導犬訓練事業　⑤身体障害者福祉センター　⑥補装具製作施設　⑦盲導犬訓練施設　⑧視聴覚障害者情報提供施設　⑨身体障害者の更生相談事業
知的障害者福祉法	①知的障害者の更生相談事業
生活困窮者 自立支援法	①認定生活困窮者就労訓練事業
社会福祉法	①生計困難者に対して、その住居で衣食その他日常の生活必需品若しくはこれに要する金銭を与え、又は生活に関する相談に応ずる事業 ②生計困難者のために、無料又は低額な料金で、簡易住宅を貸し付け、又は宿泊所その他の施設を利用させる事業（無料低額宿泊事業・宿所提供施設） ③生計困難者のために、無料又は低額な料金で診療を行う事業 ④生計困難者に対して、無料又は低額な費用で介護保険法に規定する介護老人保健施設を利用させる事業 ⑤隣保事業（隣保館等の施設を設け、無料又は低額な料金でこれを利用させること、そのほかその近隣地域における住民の生活の改善及び向上を図るための各種の事業） ⑥福祉サービス利用援助事業（日常生活自立支援事業） ⑦社会福祉法第2条第2項各号及び第3項第1号から第12号に掲げる事業に関する連絡又は助成を行う事業

社会福祉法第２条に規定する社会福祉事業 以外で 想定される福祉サービス

○有料老人ホーム
○認可外保育施設
○共同作業所
○食事サービス
○非営利有償ホームヘルプ実施団体
○サービス付き高齢者向け住宅
○老人保健施設
○民間事業者による入浴サービス
○休養ホーム
○移送サービス
○緊急一時保護事業
○デイケア（通所リハ）サービス

５．運営適正化委員会及び選考委員会名簿

(1)　運営適正化委員会委員（任期：令和６年４月１日～令和８年３月 31 日）

分野		氏名	所属・役職	運営適正化委員会		
				本会議	運営監視合議体	苦情解決合議体
社会福祉関係	公益代表	渡部奥次 (R5.2.20 ～)	山形県民生委員児童委員協議会　副会長	委員長	委員長	副委員長
		大江祥子 (R6.4.1 ～)	山形県社会福祉士会 理事長	副委員長	副委員長	委員長
	支援団体代表	高橋郁子 (R4.4.1～)	山形県手をつなぐ育成会 副理事長	委　員	委　員	－
	提供者代表	髙橋　真 (R6.4.1 ～)	山形県社会福祉事業団 施設長	委　員	委　員	－
法律関係		本間佳子 (R2.4.1 ～)	山形県弁護士会	委　員	委　員	委　員
		吉田敏昭 (R6.4.1～R7.8.31) 原田大輔 (R7.9.1 ～)	東北税理士会山形県支部 連合会副会長 東北税理士会山形県支部 連合会総務部長	委　員	委　員	委　員
医療関係		田瀬裕子 (R4.8.22 ～)	山形県看護協会　常任理事	委　員	委　員	委　員
		山岸真人 (R2.4.1 ～)	山形県精神保健福祉士協会 会長	委　員	委　員	委　員

(2)　選考委員会委員（任期：令和 ６年４月１日～令和８年３月 31 日）

分　野	氏　名	役　職　名	備　考
利用者代表	佐藤孝喜 (R7.～)	（社福）山形県身体障害者福祉協会 事務局長	
	山名康子 (H22 ～)	（公益社団）認知症の人と家族の会山形県支部 世話人	
経営者代表	池田　剛 (R７ ～)	山形県社会福祉法人経営者協議会 会長	
	名佐原雅治 (R7 ～)	（社福）天童市社会福祉協議会 会長	
公益代表	千葉　登 (H30 ～)	（公立大学法人）山形県立保健医療大学 准教授	委員長
	鈴木啓祐 (R7 ～)	（公益財団法人）山新放送愛の事業団 常務理事	副委員長

Ⅱ　山形県福祉サービス運営適正化委員会の活動状況

１．委員会及び各合議体の開催

(1)　運営適正化委員会（本会議）の開催（開催場所：山形県総合社会福祉センター）

回 数	期日及び場所	内　　容
第１回	令和７年５月 19 日 参加委員８名	①令和６年度事業報告 ②令和７年度事業計画 ③令和７年度研修会
第２回	令和８年２月 19 日 参加委員 ８名	①令和７年度事業実施状況の概要 ②令和８年度事業計画（案） ③その他　・令和７年度苦情解決第三者委員研修会（内陸）開催報告

(2)　運営監視合議体の開催（開催場所：山形県総合社会福祉センター）

回 数	期日及び場所	内　　容
第１回	令和７年５月 19 日 参加委員８名	①福祉サービス利用援助事業の実施状況 ②令和７年度基幹的社協の訪問実施計画
第２回	令和７年８月４日 参加委員 ７名	①福祉サービス利用援助事業の実施状況報告
第３回	令和７年 10 月 29 日 参加委員 ６名	①福祉サービス利用援助事業の実施状況報告 ②基幹的社協訪問調査 結果報告 ③令和８年度基幹的社協訪問調査　訪問計画 ④その他　・令和７年度福祉サービス苦情解決について学ぶ研修会開催報告 ・令和７年度苦情解決第三者委員研修会（庄内）開催報告 ⑤令和８年度研修計画（案）
第４回	令和８年２月 19 日 参加委員８名	①福祉サービス利用援助事業の実施状況報告 ②基幹的社協訪問調査　結果報告 ③令和７年度福祉サービス利用援助事業に係る訪問調査結果の総括について

◆基幹的社協への監視訪問

・酒田市 6/30　・鶴岡市 7/24　・村山市 8/1　・小国町 9/30　・新庄市 10/22

・西川町 11/27　・県社協 12/15

(3)　苦情解決合議体の開催（開催場所：山形県総合社会福祉センター）

回 数	期日及び場所	内　　容
第１回	令和７年５月 19 日 参加委員６名	①苦情・相談状況（1 月～4 月）の報告・協議 ②施設巡回訪問改善結果報告
第２回	令和７年８月４日 参加委員６名	①令和７年度巡回訪問の結果報告 ②苦情・相談状況(4 月～7 月）の報告・協議

第３回	令和７年 10 月 29 日 参加委員５名	①令和７年度巡回訪問の結果報告 ②苦情・相談状況(7 月～10 月)の報告・協議
第４回	令和８年２月 19 日 参加委員６名	①令和７年度巡回訪問実の結果報告 ②苦情・相談状況（11 月～1 月）の報告・協議 ③令和８年度の巡回訪問先について

２．研修・啓発活動の展開

(1) 令和７年度　福祉サービス苦情解決について学ぶ研修会の開催

対象者　福祉サービス事業所、施設職員、市町村担当者、市町村社協職員など
期　日　令和７年７月 30 日（水）10:00～16：00
場　所　「協同の杜」JA 研修所
参加者　88 名
内　容　講義　「リスクマネジメントとしての苦情解決」
講師　東北福祉大学　総合福祉学部　教授　菅原　好秀　氏

(2) 令和７年度　苦情解決第三者委員研修会の開催（庄内会場）

対象者　福祉関係事業所管理者、施設長、第三者委員、市町村担当者、
市町村社協職員
期　日　令和７年９月 10 日（水）13：00～16：00
場　所　荘銀タクト鶴岡
参加者　26 名
内　容　講義　「苦情解決における第三者委員の役割について」
講師　東北福祉大学　総合福祉学部　教授　菅原　好秀　氏

(3) 令和７年度　苦情解決第三者委員研修会の開催（内陸会場）

対象者　福祉関係事業所管理者、施設長、第三者委員、市町村担当者、
市町村社協職員
期　日　令和７年 11 月 26 日（水）13：00～16：00
場　所　TIS カンファレンスセンター
参加者　24 名
内　容　講義　「苦情解決における第三者委員の役割について」
講師　東北福祉大学　総合福祉学部　教授　菅原　好秀　氏

(4)　苦情解決体制整備状況等についての巡回訪問・支援

比較的新しい施設・事業所や、運営適正化委員会が関わりを持った事業所を訪問し、苦情解決体制の整備状況の確認や苦情解決に関する助言と資料の提供を実施。【9 か所】訪問後、特に必要と苦情解決合議体が認めた事業所へ助言・指導を行った。

① 高齢者関連　4ヵ所

ア　社会福祉法人／特別養護老人ホーム　「福寿荘」（真室川町）

イ　社会福祉法人／特別養護老人ホーム　「山水園」（庄内町）

ウ　株式会社／小規模多機能型居宅介護事業所　「多機能施設　樫の木」（酒田市）

エ　株式会社／小規模多機能型居宅介護事業所　「はなみずきの家」（山形市）

② 障がい者関連　2か所

ア　NPO法人 ／就労継続支援B型　「から・ころセンター」（米沢市）

イ　社会福祉法人／施設入所支援　「清流園」（戸沢村）

③ 児 童 関 連　2ヵ所

ア　社会福祉法人／放課後等デイサービス　「月のひかり」（山形市）

イ　社会福祉法人／放課後等デイサービス　「ゆうあいくらぶ」（南陽市）

④ その他　1ヵ所

ア　社会福祉法人／救護施設　「みやま荘」（河北町）

(3)　広報・調査活動の展開

① 苦情解決の手引き　　200部作製

② 苦情解決利用者用パンフレット　500部作製

③ 苦情解決ポスター　　500部作製

④ 苦情解決ハンドブック　500部作製

(4)　他主催研修・会議への参加

①7月7日　「運営適正化委員会　事業研究協議会」（主催：全社協）

②11月6日、11月7日「運営適正化委員会　相談員研修会」（主催：全社協）

③11月20日、21日「北海道・東北ブロック運営適正化委員会　事務局会議」（主催：岩手県運適）

Ⅲ　福祉サービス利用援助事業と運営適正化委員会の運営監視について

１．監視対象とする『福祉サービス利用援助事業』

(1)　事業の法的位置付け

この事業は法律上（社会福祉法第 81 条)、『福祉サービス利用援助事業』として都道府県社会福祉協議会の行う第 2 種社会福祉事業に位置付けられています。そのため適正な運営と高い公的信頼性の確保を求められています。

また、この事業が適正に運営されるよう監視を行う『運営適正化委員会（運営監視合議体)』を設置するとともに、本人に契約の締結をする能力があるかどうかを判断する『契約締結審査会』を設けることにより、契約による事業の信頼性や的確性を高め、利用者が安心して利用できる仕組みとしています。

(2)　事業の実施主体

本事業の実施主体は、都道府県・指定都市社会福祉協議会であり、事業実施にあたっては市町村社会福祉協議会や公益法人、ＮＰＯ法人等に事業の一部を委託できるものとされております。

本県では 35 市町村すべての社会福祉協議会に事業を委託し、委託を受けた社会福祉協議会は『基幹的社会福祉協議会（基幹的社協)』と呼ばれます。

①山形市　②米沢市　③鶴岡市　④酒田市　⑤新庄市　⑥寒河江市　⑦上山市　⑧村山市　⑨寒河江市
⑩天童市　⑪東根市　⑫尾花沢市　⑬南陽市　⑭山辺町　⑮中山町　⑯河北町　⑰西川町　⑱朝日町
⑲大江町　⑳大石田町　㉑金山町　㉒最上町　㉓舟形町　㉔真室川町　㉕大蔵村　㉖鮭川村　㉗戸沢村
㉘高畠町　㉙川西町　㉚小国町　㉛白鷹町　㉜飯豊町　㉝三川町　㉞庄内町　㉟遊佐町

(3)　援助の範囲

① 福祉サービスの利用援助

福祉サービス利用に関する手続き､福祉サービスに関する苦情解決制度を利用する手続き、住宅改修、居住家屋の賃借、日常生活上の消費契約及び住民票の届出等の行政手続きに関する援助、その他福祉サービスの適切な利用のために必要な一連の援助。

② 日常的金銭管理サービス

年金・福祉手当に関する手続き、医療費・税金・社会保険料・公共料金・日用品等の代金を支払う手続き、これらの支払いにともなう預金の払い戻し、預金の解約、預金の預け入れの手続き等の援助。

③ 書類等の預りサービス

年金証書、預貯金の通帳、権利証、契約書類、保険証書、実印、銀行印、その他基幹的社協が適当と認めた書類(キャッシュカードは除く)を預かる援助。

(4)　安心して利用してもらえるための仕組み

①『契約締結審査会』

本人の契約締結能力に疑義が生じたときに相談できるよう、専門家からなる「契約締結審査会」を山形県社会福祉協議会に設置しています。

②『運営適正化委員会(運営監視合議体)』

事業の透明性、公正性の担保や本事業に関する苦情解決のため、実施主体は運営適正化委員会(運営監視合議体)に対し、事業の実施状況について定期的に報告する義務があるとし、委員会は事業者に必要な助言又は勧告をすることができるとしています。

２．具体的な監視業務

県内における「福祉サービス利用援助事業」実施者に対し、その事業の適正化を確保するため、運営監視を行い、必要に応じて助言・勧告を行うことができる。(社会福祉法第 84 条)

（１）運営監視合議体会議の開催

標記会議を４回開催し、県社協福祉サービス利用支援センターより事業取り組み状況について報告を受けるとともに、訪問調査の結果を共有し、福祉サービス利用援助事業の運営状況と基幹的社協がかかえる課題を確認しました。

（２）基幹的社協への訪問調査とそれに基づく提言

福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するため、次の７ヵ所の基幹的社協について、運営監視合議体委員及び事務局職員による訪問調査を実施し、運営監視合議体における検討を経て、山形県社会福祉協議会長あてに訪問結果の提言を行いました。

≪訪問した基幹的社協≫

①酒田市社協：6 月 30 日　　②鶴岡市社協：7 月 24 日
③村山市社協：8 月 1 日　　④小国町社協：9 月 30 日
⑤新庄市社協：10 月 22 日　　⑥西川町社協：11 月 17 日
⑦山形県社協：12 月 15 日

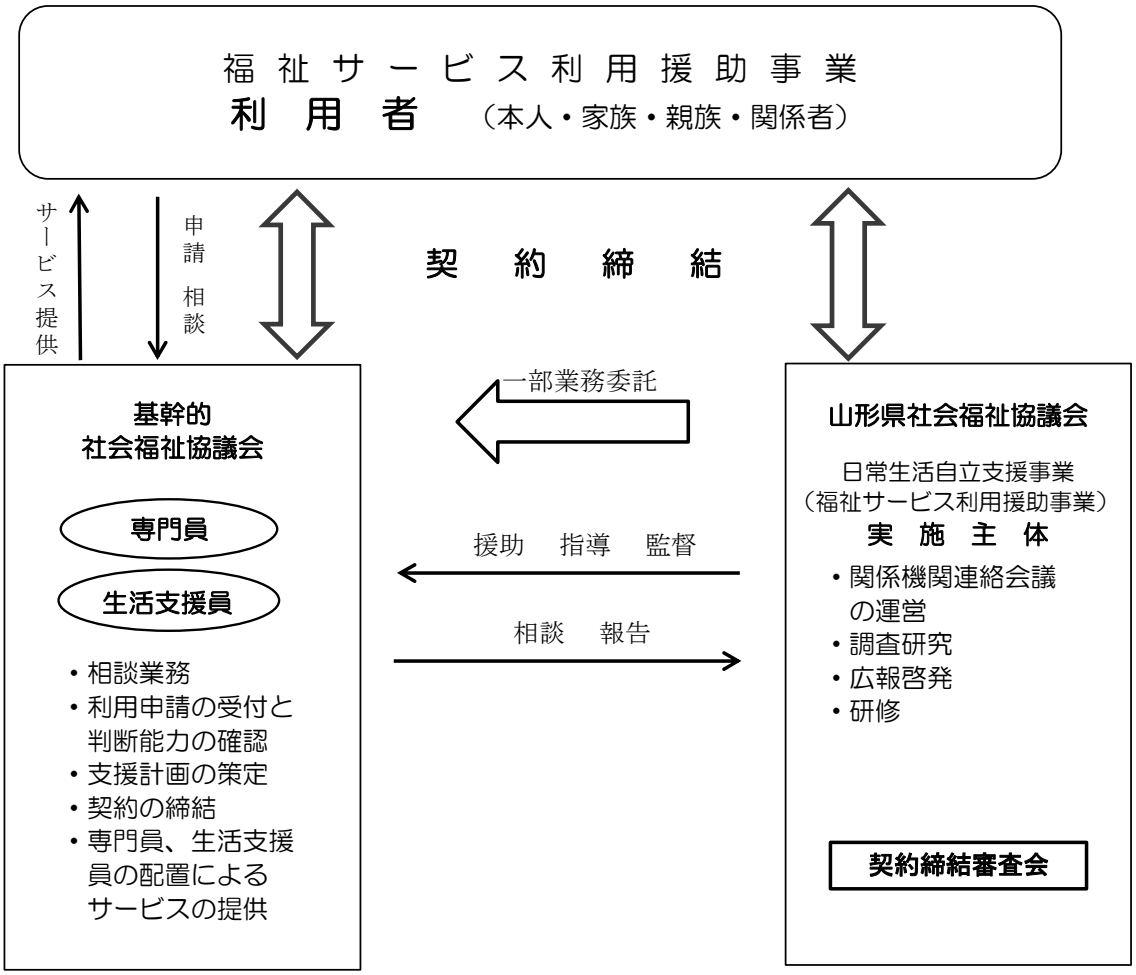
≪調査内容≫

①契約ケースの援助状況　　②日常的金銭管理の通帳管理
③書類等の預かりサービス　　④住民への周知・広報活動
⑤契約に至らない相談状況　　⑥専門員・生活支援員の資質向上 等

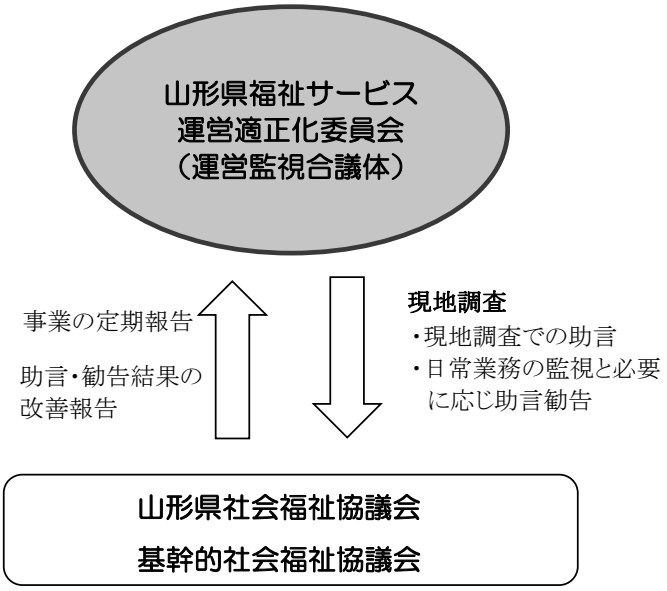
≪提言の概要≫

⑴事務の適正な執行について
⑵金銭管理について
⑶預かり書類の保管について

【図１】　福祉サービス利用援助事業のしくみと流れ



【図２】　運営適正化委員会（運営監視合議体）による運営監視フローチャート



Ⅳ　令和7年度に受理した苦情･相談ケースについて

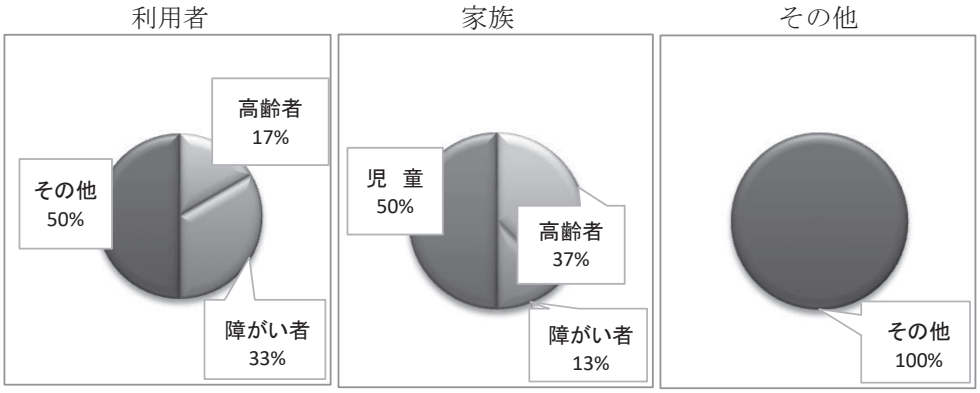
１．苦情･相談受付件数

福祉サービスの利用者やその家族等からの苦情・相談を受け付け、関係当事者から事情を聴取するとともに、その解決に向けた助言等を行いました。本来の『福祉サービス利用等に関わる苦情』に含まれないものや、日常的な相談は『相談』として記載しています。　**（社会福祉法第85･86条）**

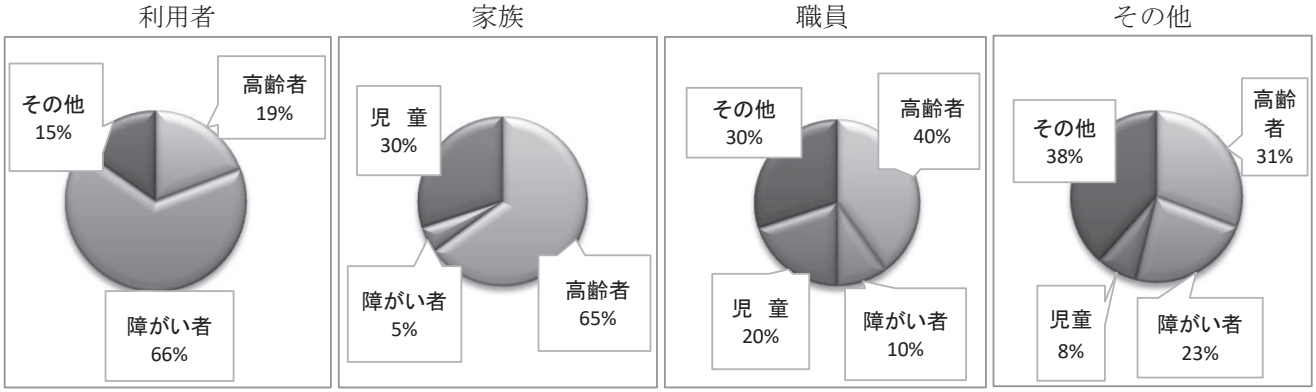
(1)　受付件数

区 分	利用者		家　族		代理人		職　員		その他		合計	
	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談
高齢者	1	5	3	14				4		4	4	27
障がい者	2	17	1	1				1		3	3	22
児　童			4	5				2		1	4	8
その他	3	4						3	3	5	6	12
合　計	6	26	8	20				10	3	13	17	69

＜**苦情**　受付件数　グラフ＞　※代理人と職員は件数0のため、グラフ化しておりません。



＜**相談**　受付件数　グラフ＞　※代理人は件数0のため、グラフ化しておりません。

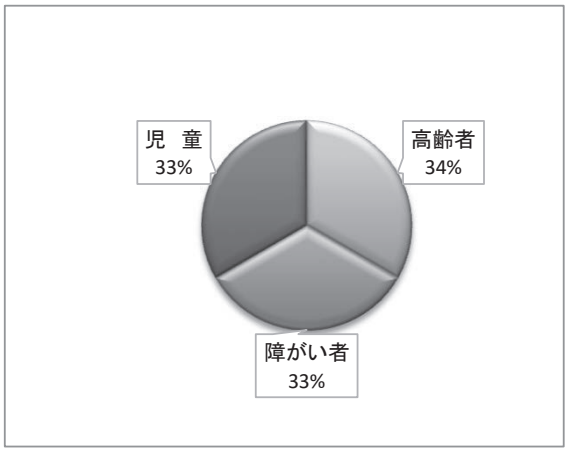


(2) 受付方法別件数

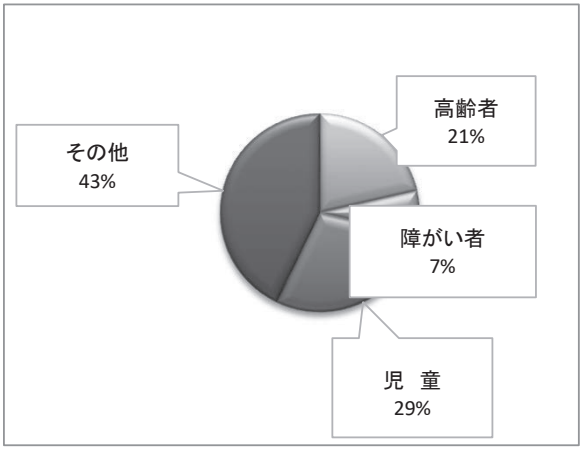
区　分	来　所		電話・メール等		その他		合計	
	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談
高齢者	1	3	3	24			4	27
障がい者	1	1	1	20		1	2	22
児　童	1	1	4	6		1	5	8
その他			6	8		4	6	12
合　計	3	5	14	58		6	17	69

＜**苦情**　受付方法別件数　グラフ＞　※その他は件数0のため、グラフ化しておりません。

来所

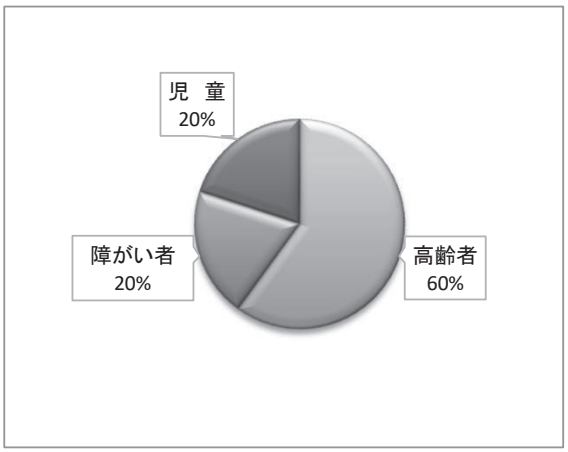


電話・メール等

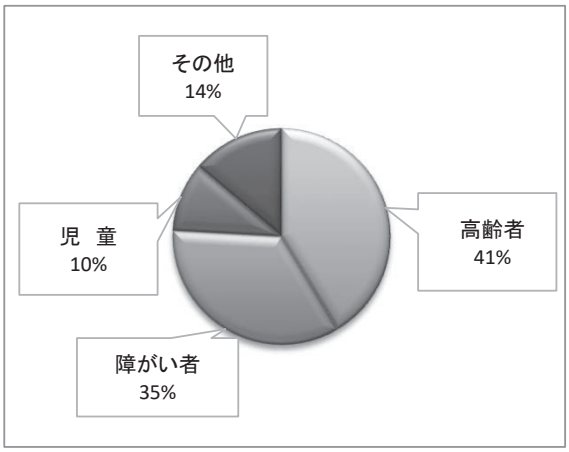


＜**相談**　受付方法別件数　グラフ＞

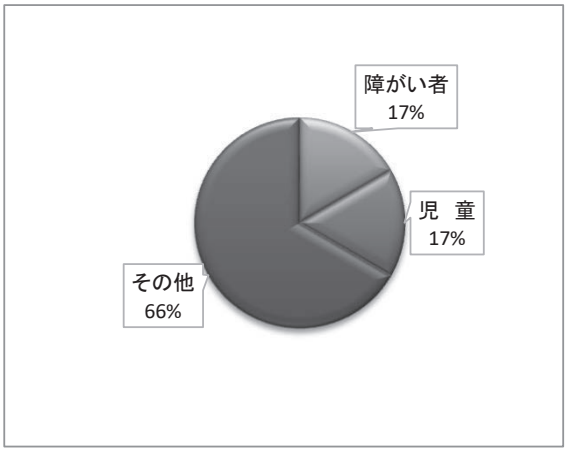
来所



電話・メール等

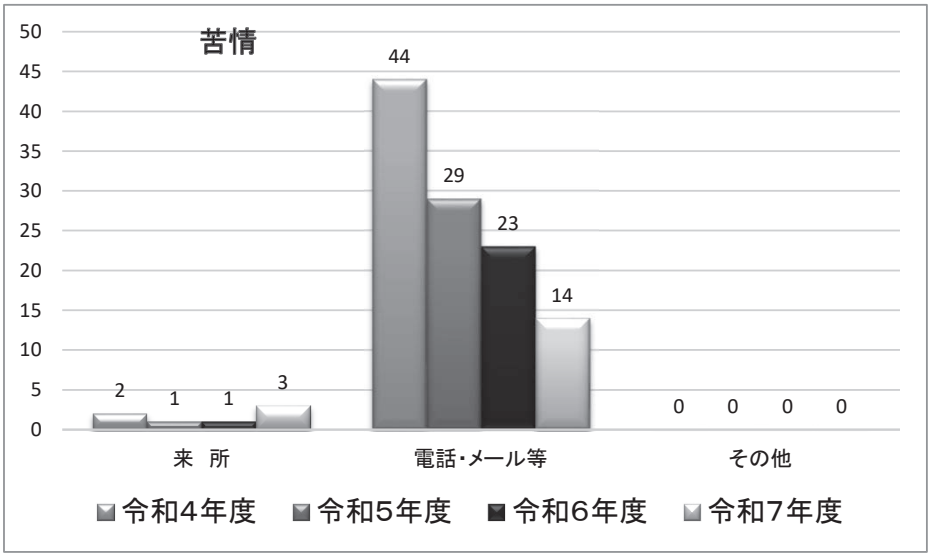


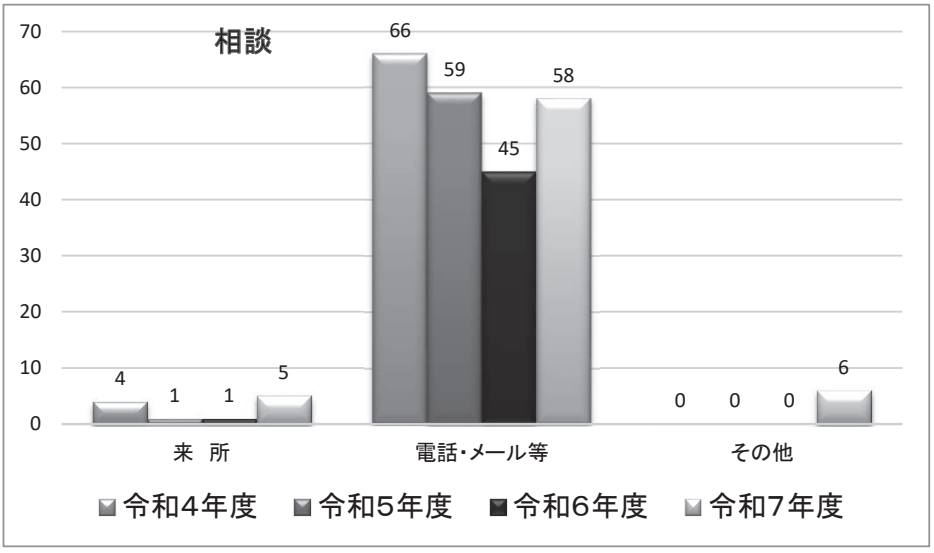
＜**その他**　受付方法別件数　グラフ＞



(3) 苦情・相談受付方法別・年次別件数表

区　分	受　付　方　法						合　計	
	来　所		電話・メール等		その他			
	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談
平成12年度 ～令和3年度	77	106	726	638	12	25	815	769
令和４年度	2	4	44	66			46	70
令和５年度	1	1	29	59			30	60
令和６年度	1	1	23	45			24	46
令和７年度	3	5	14	58		6	17	69
合　計	84	117	836	866	12	31	932	1014



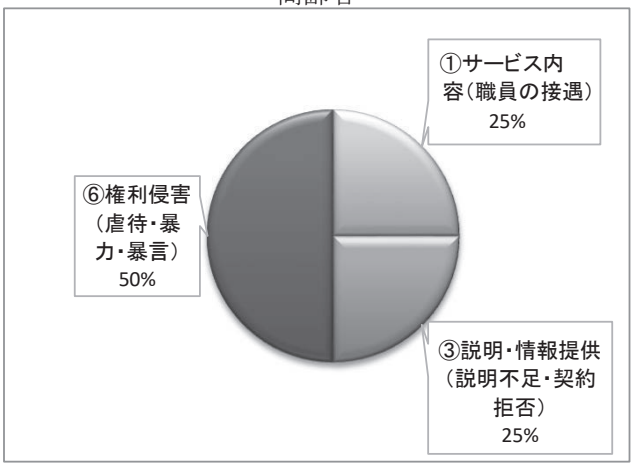


(4) 令和7年度　苦情・相談種別・内容別集計

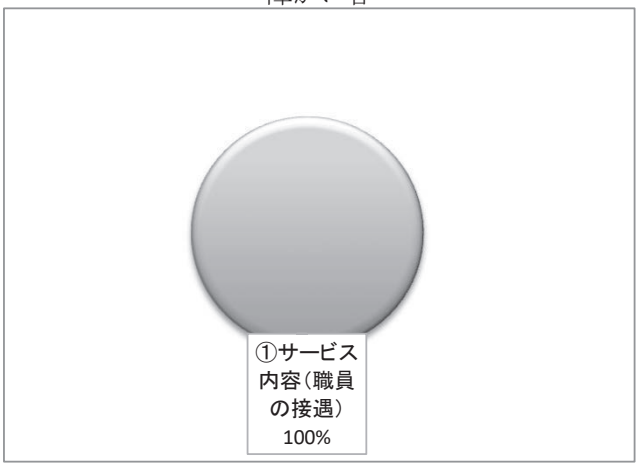
	高齢者		障がい者		児童		その他		合計	
	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談
①サービス内容（職員の接遇）	1	4	2	14			4	5	7	23
②サービス内容（サービスの質や量）		4				1				5
③説明・情報提供（説明不足・契約拒否）	1	1		2	3	3			4	6
④利用料（利用料・負担金）										
⑤被害・損害（介護・支援事故）		3								3
⑥権利侵害（虐待・暴力・暴言）	2	6				1	1	2	3	9
⑦その他（制度に関する声・その他）		8		6	1	3	2	6	3	23
合計	4	26	2	22	4	8	7	13	17	69

＜**苦情**　種別・内容別集計　グラフ＞※児童とその他は件数0のため、グラフ化しておりません。

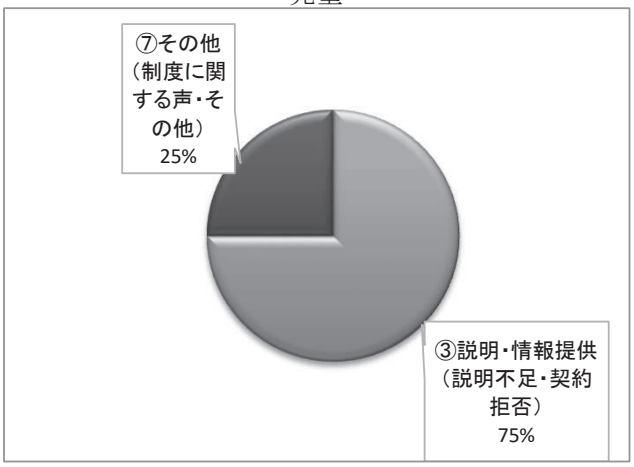
高齢者



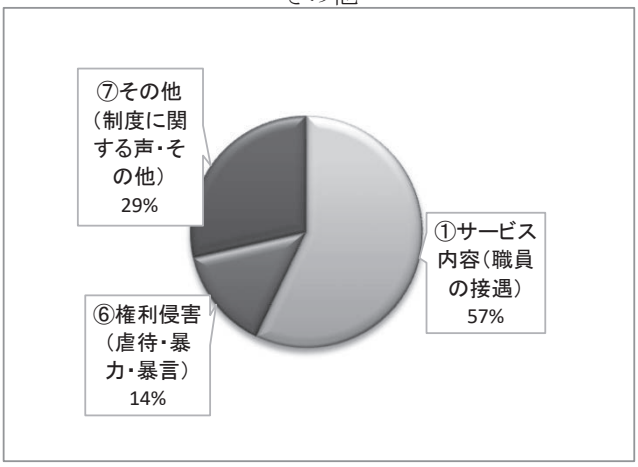
障がい者



児童

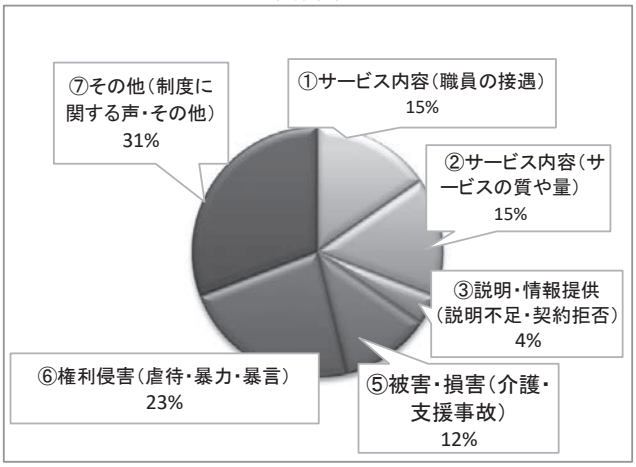


その他

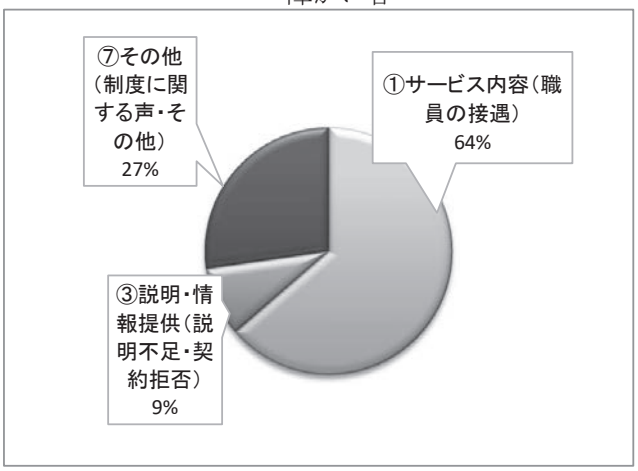


＜**相談**　種別・内容別集計　グラフ＞

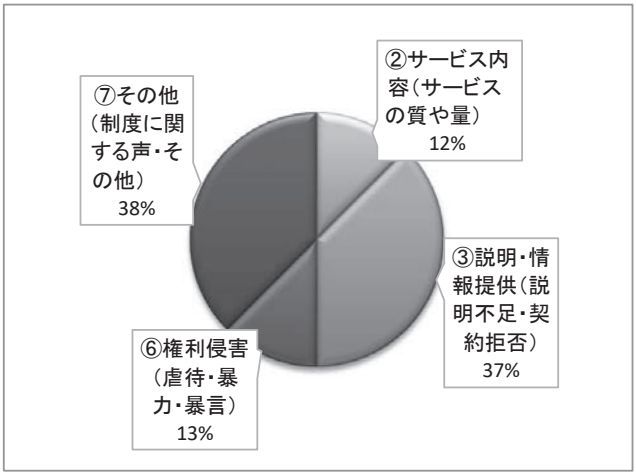
高齢者



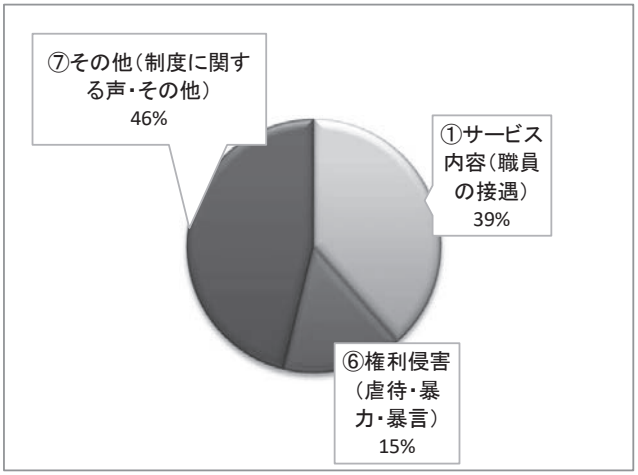
障がい者



児童



その他



(5)　受付後の対応状況

区　分	相談助言	事情調査	終了		事業者との話し合いの調整・推奨	事業所への申入れ	他専門機関等への紹介伝達	斡旋	知事への通知（主管課への情報提供）	意見・要望	合計
			解決	不調							
高齢者	3		19		2	3	3				30
障がい者	3		16		1	3	2				25
児　童	2		4			4	1		1		12
その他	5		9			5					19
合　計	13		48		3	15	6		1		86

２　主な苦情・相談対応事例

○ 令和7年度の苦情・相談は　86　ケースでした。

○ 各ケースの内容については、個人情報の取り扱い規定及び事業者への特定を避けるため、記載表現を加筆、修正したものにしています。

○ 掲載は各分野ごとに類型化した中から数ケースずつ掲載しています。

【高齢者分野】

申出人	業種	内　　容	委員会(事務局)の対応
家族	入所施設	**【 母親が利用している施設で利用者の薬を職員が取っている 】** 短期入所を利用している施設の職員が、利用者が飲んでいる薬を取っていると母親や施設職員から聞いた。こういった話を聞くと気分が悪い。どうしたらいいか相談したい。	内容を聞く。「薬をとる」ことについて、どういう意図があるかわからない。本委員会で調査はできないため、担当のCMに相談してみてはどうかアドバイスをした。
家族	入所施設	**【 祖父が亡くなった時の施設側の対応が正しかったか聞きたい 】** 昨年の12月に祖父が亡くなった。亡くなる前まで、面会や電話で状況を聞いているが「変わりありません」と言われるだけであった。亡くなった時、医師から医療的処置をしてきたことなど初めて聞くことばかりで驚いた。亡くなるまでの施設側の対応は正しかったのか知りたい。	内容を聞く。すでに死亡しているケースであるため、本委員会では対応しかねることを伝える。施設側にカルテの開示を請求している話も聞かれたため、まずは内容を見ることを話している。また、重要事項説明書等を見て、第三者委員が設置されていれば相談することも可能であることをアドバイスした。
家族	入所施設	**【 祖父が亡くなった時の施設側の対応が正しかったか聞きたい ② 】** 亡くなった祖父のカルテの内容を見たが、納得がいかないでいる。介護記録や看護記録も日付がなかったり不明な点が多い。聞きたいが聞けないので聞いてもらえないか。	情報の開示について、家族に開示されたものに本委員会で聞くことは難しいことを話し、行政に相談してみてはどうかアドバイスをして相談を終了した。
家族	入所施設	**【 入所していた父親が亡くなった。施設の対応に納得がいかない 】** 短期入所から施設入所に変わってから、３週間もしないで父親が亡くなった。亡くなるまで、施設からの情報が遅く、こちらから聞かないと父親の状況等教えてもらえなかった。父親の食事摂取量や水分の摂取量が少なくなり、状態が悪くなったときも面会等で教えてもらうことができず、時間が経ってからCMから聞いた。早い段階で施設側から情報を教えてもらえていたらもっと家族で対応できたのではないかと悔やんでいる。信頼してお願いしていたのに後悔だけ残っている。この思いを施設に話していただけないか。	内容を聞く。すでに死亡しているケースであることや本委員会の役割を話し、理解を求めている。しかし、施設側と話し合いをすることや謝罪は求めないので、家族の思いだけ施設に話をしてほしいとのことであった。本委員会からは話をすれば匿名というわけにはいかなくなる場合もあることを伝えると「考えさせてほしい」とのことであった。後日返事をもらうことで相談を終了する。その後、申出人より連絡があり、氏名等がわかっても良いとの話であった。 施設長に電話を入れ内容を伝えている。利用者の状態変化について、家族へ情報をいち早く提供するための対策と利用者や家族にどのように寄り添えるかをこれをきっかけに職員で話をしていきたいとの話をもらい電話を終了した。 申出人に電話をしている。「気持ちが軽くなった。ありがとうございました。」との言葉をもらい相談を終了とした。
家族	入所施設	**【 母が入所している施設のことで話を聞いてほしい 】** 母親が入所している施設の職員と言葉使いや対応のことで揉めた。話をしたく来所の予約を入れたが、この度CMに間に入ってもらい施設職員に謝罪できた。そのこともあって気持ちは落ち着いているが、話を聞いてもらいたく来所した。	以前にも同じようなことで相談があった。今回は、謝罪ができたということで落ち着いて話をしていた。傾聴後、あいさつをされ相談を終了している。

【高齢者分野】

申出人	業種	内　　容	委員会(事務局)の対応
家族	入所施設	**【　職員に退所先の内見をしたいと言われた。決まりはあるのか　】** 入所している身内が退所することになったが、勝手に退所先の住む家の内見をしたいということで、日にちと時間を施設から決められた。決まりはあるのか。	内容を聞く。退所先の内見が必要なのかどうか、また決まりがあるのかどうか本委員会では答えられないので、直接施設に聞いてみてはどうか話をしている。
家族	入所施設	**【　母親が入所していた施設で虐待と思われることがあった。どうしたらいいか　】** 妻の母親が入所していた施設でボイラーが故障し入浴できなくなった時、職員から水風呂に入るよう声かけされ「入らないと退所です。」と言われたと話を聞いた。その時は聞き流していたが、同じ施設に入所した自分の母からも同じことを最近になって聞いた。母親は施設を退所することになっているが虐待ではないかと思う。どうしたらいいのかアドバイスが欲しい。	内容を聞く。虐待が考えられる事案である。本委員会では対応できないので、行政への相談を薦める。
家族	入所施設	**【　母親が入所していた施設で虐待と思われることがあった。どうしたらいいか　②　】** 先日、母親が施設を退所するため手続きに行ってきた。その時、対応した職員に母親に対して職員から暴言があったことを話してきたが「知らなかった」と言われた。母の気持ちを考えると謝罪してほしいので施設に話をしてほしい。	施設に申入れをすることを伝えるが、まずは施設と話し合いの場を設けてみてはどうかアドバイスしている。申出人から了解を得て施設に連絡を入れる。 施設に電話し、施設長に申し入れの内容を伝える。話合いすることを申出人には伝えているので対応してほしいことを話すと了解をいただいている。 申出人に電話を入れる。施設長に話をしたことを伝える。話し合いの場を設けることで了承を得たことを話し、連絡を待ってほしいことをお願いし相談を終了した。
利用者	入所施設	**【　施設を出ていくように言われている。今後のことを考えると不安だ　】** 入所している施設から「不適合者だから退所してほしい。」と言われた。退所の理由を考えるに、リハビリ後に足が痛くて叫んでしまったことや話をするとき大きな声で話をするので職員から「迷惑だ」と言われたことが思いあたる。退所することは了解したが、次に行くところでも同じことを言われたらと思うと不安になる。どうしたらいいか教えてほしい。	内容を聞く。退所することに納得できていない様子であった。退所について、重要事項説明書や契約書に記載されている事項にあたるかどうかの確認と、次に行く施設に不安があるとすればCMに相談してみてはどうか話をしている。申出人からは「分かりました」との言葉をもらい相談を終了した。
その他	小規模多機能型居宅介護	**【　友人から死後の対応をお願いされたが取り合ってもらえない。運適は何をしてくれるのか聞きたい　】** 行政に相談したが聞いてもらえないので電話した。友人が小規模多機能型を利用していたが亡くなってしまった。生前、友人から自分が死んだら私物を引き取ってほしいと言われており、文書も残っている。事業所に問い合わせをしても取り合ってもらえなく困っている。運営適正化委員会ではこのような時、何をしてもらえるのか聞きたく電話した。	内容を聞く。すでに亡くなってから５年経過しているケースであることから本委員会では対応しかねることを話している。残っている文書についてもどのくらい効力があるかも判断できないことを伝えている。どうしても解決したいとなれば法テラス等に相談してみてはどうかアドバイスをしている。申出人からは「聞いてもらってありがとうございました」との言葉をもらい電話を終了した。

【高齢者分野】

申出人	業種	内　　容	委員会(事務局)の対応
家族	デイサービス	**【　利用時の職員の対応がなっていない指導してほしい　】** DSを週２回母親が利用している。DSの職員から「母親が卵を持ってきたので新聞に包んで袋に入れてきました。」との連絡を受け、確認したが袋に卵は見当たらなかった。他にも、他利用者の薬が袋に入っていたため、職員に連絡したが、折り返しの連絡があるわけでもなく、確認もしない職員の対応に苛立っている。 心配してこちらが連絡していることに対して、何もしない職員の教育はどうなっているのか。指導してほしい。	内容を聞く。本委員会の役割を話し、指導権限がないことを伝えている。申出人からは、職員のことを思い連絡していることに、何も対応していないことをどう考えるかを施設に申入れしてほしいとの希望であったため了承する。 施設長に電話を入れる。すでに申出人から連絡が入っているとのことで、話し合いの場を設けるところまで話が進んでいるとのことであった。対応をお願いして電話を終了した。
家族	デイサービス	**【　事業所の対応が悪く謝らない。謝罪を文書にしてもらおうと思うがどうなのか　】** 妻がDSを利用している。昼食に飲む薬を持たせたがそのまま戻ってきた。すぐに電話を入れ理由を聞いたが言い訳ばかりで謝罪がなかった。後から「入っていませんでした。」と言われ、残って戻ってきた薬はいつの薬なのかと話しても反省しているところは見られなかった。その後、連絡帳に謝罪文はかかれていたが、自分としては話し合いをしたい旨伝えているが答えが返ってきていない。謝罪文を文書でもらいたいと思っているがどうなのか。	内容を聞く。謝罪文を文書でもらうことについて、申出人がどう考えるかであることを伝える。また、相談の内容が本当であれば誤薬にあたると思われる。本来ならこういうことが今後ないように施設側で対応策を考える必要があるのではないか話をしている。申出人からは「大げさにはしたくないが話をしてみる。」とのことで相談を終了した。
家族	デイサービス	**【　職員の入浴介助の仕方が悪く母親が寝たきりになった。事実を調査してほしい　】** 義理の母のことで相談があり電話した。母は疲労骨折で入院していたが、退院後DSに通い始めた。利用時の入浴介助で職員から急に体を持ち上げられ、浴用の椅子に移動させられた時に腰の痛みを訴えたが、職員からは無視され、そのままDS利用をしてきたが、その後起き上がることができなくなり寝たきりとなった。事業所に問合せしたが、普通通りに利用したとのことであった。事業所の話に疑問を持っている。現在、通院してレントゲンを撮ってもらいその結果を待っている。今後どうしたらよいか。	内容を聞く。申出人にはどうしたいのか聞くと「寝たきりになったことは仕方ないとしても、事業所側の誠意を見せてほしい。」とのことであった。本委員会の役割を話し、指導等はできないことを伝え、レントゲンの結果をもってはどうか話をしている。申出人からは「そうします。」との返事をもらい電話を終了した。
家族	デイサービス	**【　職員の入浴介助の仕方が悪く母親が寝たきりになった。事実を調査してほしい　②　】** 先日は兄が電話で相談させていただきましたが、今介護している者として相談させていただきたい。結局、母が寝たきりになった原因となるものは、レントゲンでの判断は難しいとの診断でした。母が話ししていることと事業所が話ししていることに食い違いがあり、母が嘘をついているようで納得できない。せめて事実をはっきりさせたいので、施設に質問状を出したいと考えている。文章を見てアドバイスが欲しい。	内容を聞き、質問状の内容も見ている。DS利用時の入浴に携わった職員の動きを聞くことができれば聞いた方が良いことや話し合いをするにあたっては第三者を交えて話をしてはどうかアドバイスしている。申出人からは「これで解決できなければ法的手段ですよね。」とのことであったが、本委員会としては申出人次第であることを伝えている。 まずは質問状の回答を待って再度相談させてほしいとのことであった。

【高齢者分野】

申出人	業種	内　　容	委員会(事務局)の対応
家族	デイサービス	**【 職員の入浴介助の仕方が悪く母親が寝たきりになった。事実を調査してほしい ③ 】**	
		質問状に対して、事業所が出してきた回答書について、納得いくものでなかった。調査をして事実を調査すると言いつつ、回答になっていないことを残念に思っている。母親が寝たきりになっているのに何事もなかったように営業している事業所が気にかかる。事業所の落ち度を認めさせたい。	申出人から本委員会での事業所の調査をお願いされたが、どちらが嘘をついているかはっきりさせるための調査は出来なことを話している。納得できない様子が伺えたため行政への相談をしてみてはどうか話をしている。 申出人からは「法的手段も視野に入れて考えてみます。」とのことで相談を終了した。
利用者	社会福祉協議会	**【 施設の職員から着替えているところを撮られそうになった。話し合いをしてくれない 】**	
		社協で運営している施設を利用している。汗で衣類が汚れたため場所を借りて着替えをしていたら職員が入ってきてタブレットで写真を撮られそうになった。施設長に話をしたところ、誠意のある謝罪ではなかった。話合いを申し出たが未だに行っていない。どうすればよいか。 【後日】 お陰様で話し合いをすることができた。しかし内容的に納得いくものでなく終了している。自分は被害者なのに不当な扱いをされているようで、今後、社協では弁護士を立てると言っている。どうしたらいいか相談させてほしい。	内容を聞く。その後、謝罪文も受け取っているとの話聞かれているが納得いく内容ではなかったようであった。申出人の要望としては話し合いの場を設けてほしいとのことであったため、社協にその旨を伝えることで電話を終了した。 社協に電話を入れる。内容を話するとすでに承知していたようであった。職員の問題行動に関しては、すでに行政への報告も終了しており申出人も承知しているとのことであった。話合いも重ねているとの話聞かれたが、社協で弁護士を立てるとなると、本委員会でお手伝いできることは無くなることを伝え、本委員会の役割の理解を求めているいる。申出人も今後弁護士に相談したいと考えている話聞かれたため、今後どうしたいのかも含め、その弁護士に話をしてみてはどうかアドバイスをし、申出人の了解を得て相談を終了した。
その他	デイサービス	**【 事業所職員が利用者からもらった物を売っている。調査してほしい 】**	
		事業所の職員が利用者からもらた品物をSNSで売っていると聞いた。それはいいことなのか調べてほしい。	申出人や申出人の親族がサービスを利用しているわけでもなく、うわさを聞いて電話をいただいた。本委員会の役割を伝え、調査機関ではないことを話している。
職員	訪問介護	**【 CMから報告がないと言われ業者を変更された。妥当なのか 】**	
		CMの依頼で訪問介護利用者宅に行きサービスを行った。その後、CMにサービス内容の報告がないと言われ、今後利用者宅に行かなくてよいとのことで利用者や家族に説明がないまま業者を変えられた。CMの対応として適切なのか。	内容を聞く。対応が適切かどうか判断はしかねることを伝え、行政に相談してみることをアドバイスしている。
職員	居宅介護	**【 福祉サービスを利用していないが愚痴を聞いてもらいたい方がいて困っている 】**	
		認知症の妻を夫が介護しているが、継続したサービス利用には至っていない。現在もサービスを利用はしていないが、夫からかかってくる電話に対応している。本来のサービスではないので、断ろうと考えている。夫は、気分を悪くすると多方に電話をする方なので運適にも電話が行く可能性があるため、情報共有しておきたい。	内容を聞く。カスハラを懸念されているようであった。本委員会として、電話が来たら対応することを伝え、情報堤共に感謝し電話を終了した。

【障がい者】

申出人	業種	内　　容	委員会(事務局)の対応
利用者	就労継続支援Ｂ型	**【　周りがうるさく集中できない。職員の態度も悪い。何とかならないか　】** できたばかりの事業所で利用者も少ないが、作業中うるさくて仕事に集中できない。その他、利用者によって職員の態度が違うため、相談支援事業所に相談したら「あなたが変わらないとダメ」と言われた。行政から運適を紹介され電話をした。	内容を聞く。申出人から、仕事に集中できるようにしてもらいたいとの要望にて、事業所への申入れを打診したが近々にあるモニタリングの時に話をしてみるとのことで相談を終了した。
利用者	就労継続支援Ｂ型	**【　施設職員の対応が悪い何とかならないか　】** 就労継続支援B型で働いて4年目になる。いつも思うことだが、職員の対応はいっこうに良くならない。自分が賢くならないとやっていられないと考えるようになった。だとしても、何とかならないのか。	定期的に話がしたくなると電話をいただく方。傾聴をしながら、思っていることや不満を聞いている。
利用者	就労継続支援Ｂ型	**【　事業所を変えたいと話したら自分で探すように言われた。どうしたらいい　】** 就労している事業所を変えたく、相談支援事業所の職員に話をしたところ「自分で探してほしい。」と言われた。私生活のことや仕事のことでいろいろ言われ心身共にまいっている。どうしたらいいか。	内容を聞く。事業所を変えたい理由を聞くとはっきりした事は返ってこなかった。また、どんなところでの就労を望んでいるか聞くと、泣いてしまっている。話を聞いてくれる人を探していたようで、仕事のことや自分のことを話し終えるとお礼を言い電話を終了した。
利用者	就労継続支援Ｂ型	**【　前事業所の職員の対応が悪かった。話を聞いてほしい　】** 前の事業所で、職員に家庭のことや仕事のことを相談したところ、「私に言われてもわかりません。」と大声で怒鳴られた。その他にも職員の話し方が高圧的で対応が悪い。管理者に話をしたらその職員に睨まれるようになった。現在は事業所も変わり問題なく仕事ができている。前の事業所をどう思うか。	大変な思いをされたことを労っている。前の事業所について話を聞いてもらいたかったとのこと。もっと早く本委員会に話をすればよかったと。事業所に対して要望があるわけでもないとのことであったため、話を聞いて相談終了とした。
利用者	就労継続支援Ａ型	**【　事業所の管理者の対応が悪く仕事にも配慮がない。どうしたらいい　】** 事業所に勤務して、体調を崩し２日間休んだ。「雇用通知書に週５間勤務と書かれているのだから休んでもらっては困る。」と言われた。また、仕事するときに詳しい説明もなく作業をするにあたっては、注意する点や気配りするところなどの配慮がない。事業所を変えたいと思って動いている。新しくできたばかりの事業所なので利用者や職員も辞めている状況でどうしたらいいかと思っている。	内容を聞く。労働上の問題も含んでいるので関係機関への相談を薦める。事業所を変わることについては、相談支援事業所と連絡を取り合っているとのことであった。申出人としては次の事業所を考えているとのことであった。申入れをするかどうかは、次の事業所が決まるまで考えたいとのことで相談を終了した。

【障がい者】

申出人	業種	内　　容	委員会(事務局)の対応
利用者	就労継続支援Ａ型	**【　事業所の管理者の対応が悪く仕事にも配慮がない。どうしたらいい　②　】** 次の事業所が決まったが納得いかないことばかりなので書いたものをFAXしたので見てほしい。	内容を見た後、申出人に連絡をする。前回の相談内容と同じであったため、休暇関係については関係機関への相談を薦めている。仕事の配慮や対応についてどうしたいか問うと、近いうちに行政の指導が入るという情報があるとのことであった。行政が入れば本委員会でお手伝いできないことを伝える。申出人には次の事業所が決まっているのであれば気持ちよく退職した方がよいのではないか話をすると「そうですね。」との言葉をもらい相談を終了した。
利用者	就労継続支援Ａ型	**【　一緒に働いている利用者に仕事を覚えてもらうためどうしたらいいか　】** 事業所で農産物を作っている。その仕事を一緒に働いている利用者に教えたいがなかなか伝わらない。サビ管に相談しても答えが返ってこない。どうにか仕事を覚えてほしいと思っているがどうしたらいいか悩んでいる。どうしたらいいか。	内容を聞く。教えると半分はできるがその後が続かないとのことであった。半分はできるのなら時間をかけ、範囲を伸ばしていく方法もあるのではないかとのアドバイスをしている。申出人からは「最後まで一気にでなく徐々にですね。やってみます。」との返事をもらい相談を終了した。
利用者	就労継続支援Ａ型	**【　休憩時間の過ごし方に制約がある。問題ではないのか　】** 休憩時間の過ごし方について、スマホゲームやYou Tubeを見ることを禁止されている。これは労働基準法に抵触しないのか聞きたく電話した。	本委員会として、抵触しているかどうか答えることはできないため、関係機関に相談してはどうかアドバイスをしている。
利用者	社会福祉協議会・行政	**【　社協や行政に何もしてもらえなかった。】** 障がい者で療育手帳も持っている。生活保護の担当者から食料確保のことで罵声を浴びせられた。社協で金銭を借りようとしたが、担当者から差別的なことを言われ生きている意味があるのかまで言われた。これが遺言になるかもしれない。関係機関に連絡してほしい。 （メール）	文面には「死んでいたらよろしくお願いします。」とあたったため、相談支援事業所に安否確認をしてもらう。通所施設の利用日ということで事業所にいることが分かった。 安否確認させてもらったことと、何かあれば連絡をいただきたい旨をメールで送信している。
家族	就労継続支援Ａ型	**【　娘だが現在の事業所を解雇され次の事業所に行くことになっているが不安である　】** 娘は、一昨年から当該事業所に通っているが、職員の接遇や言葉使いが悪く体調を崩してしまい、最近10日間くらい仕事を休んだため解雇を言われ、B型事業所に行くことになった。B型事業所でも同じような職員がいたらまた娘の体調が悪くなるのではないかと不安だし、娘も行きたくないと言っている。どうにかならないか。	内容を聞く。まずは現状の状況や娘さんの気持ちを含めた内容を相談支援事業所への相談をしてみてはどうかを話している。申出人から「分かりました。」との返事をもらい相談を終了した。
利用者	通所リハビリ	**【　送迎時、職員から土足で家に入られた。謝罪してほしい　】** 自宅に事業所を利用するため迎えに来てもらった時、家の中に土足で入られ注意をしたが謝罪の言葉がなかった。事業所にも話をしたが、何も対応してくれなかったため行政にも相談した。証拠がないと言われ終了した。当該事業所を利用はしていないが、事実をはっきりさせたい。	内容を聞いて、本委員会の役割を説明している。謝罪がなかったことに腹を立てているようであった。申出人の要望を聞いたところ「訴えたい」とのことであったため、法的関係機関を紹介している。

【障がい者】

申出人	業種	内　　容	委員会(事務局)の対応
利用者	通所リハビリ	**【 送迎時、職員から土足で家に入られた。謝罪してほしい ② 】** 考えたが、自分から事業所に電話をするとけんか腰に話をしてしまうので、事業所に謝罪してほしいことを伝えてほしい。	本委員会として、謝罪するように話はできないが、内容を伝え、対応していただきたい旨を話すことはできることを話すと、申出人から十分であるとの言葉をもらい事業所に電話をすることとなる。 事業所の管理者に電話し内容を伝えると、謝罪はしているとのことであった。しかし、申出人は納得しておらず「今後このようなことはないようにしてほしい。」と申出人が話していたことを伝えている。 申出人に折り返しの電話をする。「これで終わりにしたい」という言葉が聞かれ、労いの言葉をもらい相談を終了した。
職員	就労継続支援Ｂ型	**【 信号無視したことを口止めされた。どうしたらいい 】** 送迎時、運転していた職員が信号無視をしてしまった。そのことをみんなに言わないでほしいと頼まれた。どうしてそんなことを頼むのか不思議である。私はどうしたらいいのか。	申出人としてどう対応したら良いか判断に迷っているようであったが、本委員会で決めることではないことを伝えて相談を終了した。
その他	ＧＨ	**【 友人がGHを出たいと言っている。何とかならないか 】** 友人がGHに入っているが、小遣いの制約や職員の対応にストレスを感じてGHを出たいと言っている。GHに話をしてもらえないか。	友人の話であったため、困っている本人から話を聞いて対応したいことを伝え、本人より連絡をいただきたいことをお願いしている。

【児童】

申出人	業種	内　　容	委員会(事務局)の対応
家族	放デイ	**【 事業所から相談支援事業所を通して利用解約を言われている　】** 子供が利用している放デイ事業所から、来月から利用できなくなると相談支援事業所を通して言われた。事前に何も知らされていないし、急に困る。話し合いをしたいので運適にも参加してほしい。	内容を聞いて、本委員会では話し合いに参加はできない事を伝えている。まずは、利用解約の理由を聞く必要があるのではないのかを話し、相談支援事業所に再度相談してみてはどうかアドバイスをしている。
家族	放デイ	**【 事業所から相談支援事業所を通して利用解約を言われている ② 】** 相談支援事業所に話をして利用解約の理由を聞いてもらっているが、返事がまだ来ない。どうしたらいいのか迷っている。	直接、事業所に電話で聞くことはできないか聞いているが、職員と話をすると体調が悪くなるとの理由で、相談支援事業所を通していたとのことであった。申出人からは、今後のことも含め話し合いを持ちたいとの要望があり、事業所に伝えてほしいとの話あり了承している。 事業所に電話をしている。申出の内容を伝え対応をお願いしている。事業所でも話し合いを考えていたとのこと。解約理由も含め、申出人に連絡をお願いしている。 申出人に折り返しの電話をしている。事業所からの連絡を待ってほしいことをお願いし相談を終了した。
家族	放デイ	**【 放デイの送迎を家族で対応してほしいと言われた。事業所はサービス放棄しているのでは 】** 送迎時、子供が放尿してしまった。その後事業所から送迎は保護者で対応してほしいと言われた。保護者に送迎をしてほしいという時点でサービス放棄と考えるがいかがなものか。	内容を聞く。事業所に言われ実際、送迎は可能なのかどうか聞くと、仕事をしているので難しいとのことであった。そのことを率直に事業所に相談してみてはどうか話をすると「分かりました。」とのことで相談を終了した。
家族	放デイ	**【 子供が暴言を受け、事業所や行政に話をしたが何もしてくれない 】【手紙】** 放デイの職員から「お前うるさいから帰れ」「もうくんな」など暴言を受けた。また誰もいないところでつねられた。その職員は、別の事業所でも同じようなことをしていると聞いた。事業所に苦情として申し出たが揉み消され、行政に話をしても何もしてもらえない。このままでいいのか。	手紙での投書。事業所名や職員氏名もあった。内容から虐待も考えられるため、該当する行政に連絡をしている。
家族	放デイ	**【 事業所から突然利用解除を言われ困っている。 】** 放デイを利用している息子が、職員の誹謗中傷をSNSにあげてしまった。事業所に相談したところ、職員を守るためにも黙っていてほしいと言われた。また、このことについて話し合いをしたいとのことであった。その後、話合いがあるわけでもなく利用解除の連絡が事業所から来たため、相談支援事業所の職員とともに話をしに行ったところ、利用解除の理由について、はっきりしないため、今後どうしたらいいか相談したい。	内容を聞く。重要事項説明書と契約書に利用解除についての記載事項を見ていただき、内容に合っているかどうか見ていただきたいことを伝える。利用解除の理由がはっきりしなければ、その記載事項をもとに理由をはっきり聞くこともできるのではないかとのアドバイスをしている。また、息子さんへの説明のため、理由を文書にしてもらってみてはどうかとの話もしている。申出人からは、事業所職員の対応が威圧的で対応が悪いとの話があったため、相談支援事業所の職員と一緒に行くことを話している。

【児童】

申出人	業種	内　　容	委員会(事務局)の対応
家族	放デイ	**【 事業所から突然利用解除を言われ困っている。 ② 】** 事業所に出向き、利用解除の理由を文書で出してもらえないか聞いたところ、すでに利用解除になっている後の対応はできないと断られた。黙っていてほしいと言われていたことに関して聞いたが、返事はなかった。事業所には、相談したいところがあるのでそこに相談したいことを告げ帰ってきた。再度相談したい。	来所希望にて日程調整をする。
家族	放デイ	**【 事業所から突然利用解除を言われ困っている。 ③ 】** 自分としては理由は息子のことだとは思っているので利用解除も仕方ないと思っていますが、気持ちが晴れない状態でいる。これ以上事業所と話をしても、威圧的に話をされるので話しづらい。どうしたらいいか。	持参した重要事項説明書と契約書を見せてもらう。契約解除事項に解約は双方から申出たとしても文書をもって通知するとなっているためこれを理由に話をしてみてはどうか伝えるが、威圧的な態度で話をされると話ができないため本委員会から連絡をしてほしいとの要望であった。 申出人には本委員会の役割を話し、契約書に則った対応をしてほしいことを伝えることで良いか確認をしている。了承してもらい一旦電話を終了した。 事業所に連絡。この件について対応している職員と話をする。利用解約の理由を文書で出していただけないとの話を申出人から聞いているが、契約書には利用解除は文書にて通知をするとの記載あるためこのことに則り進めていただきたいことを話す。職員からは自分では判断できないので上席と相談して申出人に連絡をするとの返事をもらう。 申出人に連絡し、事業所からの返事を待ってほしいことを伝え電話を終了した。
その他	放デイ	**【 放デイを辞めたいが辞めさせてもらえない友人がいる。アドバイスが欲しい 】** 放デイに勤めている友人が、退職届を出しているにも関わらず辞めさせてもらえない。どこにも聞けなくて運適に電話をしている。アドバイスが欲しい。	本委員会の役割を話し理解を求め、労働関係の問題であればその関係機関に相談してみてはどうかとのアドバイスをしている。
職員	放デイ	**【 行政指導されそうな事業所のインスタを見た。どうしたらいいか 】** 他の事業所のインスタを見ていて、以前、うちの事業所が受けた指導内容と同じような内容を見つけた。事業所で受けた指導と何が違うのか行政に聞いてみたいと思っているが、運適の意見を聞きたい。	本委員会として、内容を見ていないので答えられないことを伝える。また、行政に話をするかどうかも申出人が決めることであることも話している。
	保育園	**【 通園している保育園の環境整備をしてほしい 】** 保育園の外遊びをしているところの環境が悪い。草が伸びているし、遊び道具の出しっぱなしが見られる。草が伸びていれば虫刺されの原因にもなる。安心安全に利用できるようにしてもらいたい。	内容を聞く。保育園の父兄からの相談で、行政に話しても対応してもらえなかったと本委員会に電話をいただいたもの。申出を希望されたため保育園に連絡することになる。 保育園に電話をし、申出内容を伝える。氏名等聞かれたが匿名であることを話し、対応をお願いしている。

【その他】

申出人	業種	内　　容	委員会(事務局)の対応
その他	介護事業所	**【　介護事業所の感染症予防の指導がなっていない。話をしてほしい　】【メール】** 　介護現場でハルンバックの処理の仕方についての手順を学んだ時、尿を開けた容器の消毒をしなくてよいと言われ、消毒の必要はないか聞くと無視された。 　感染症予防の重要性について話をしてほしい。	本委員会の役割を説明し、感染症対策の話を事業所にはできないことをメールで伝えている。
その他	介護事業所	**【　介護事業所の感染症予防の指導がなっていない。話をしてほしい　②　】【メール】** 　家族の苦情であるなら受け付けるということなのか、事業所が原因で事故が発生してから家族の訴えがあるまで待てというのか。この先どうすべきか案内もせず返信のメールだけで終わらせようとするのはいかがなものか。	配慮がなかったことに謝罪している。本委員会がお手伝いできることと何を希望されているのかメールしている。 （返信） 　氏名等分かっても良いので事業所に電話をしてもらいたいとのことであった。了承している。 　介護事業所の責任者に電話をし、申出の内容を伝えている。入職にあたって、研修場面でのことであったことがわかる。申出人は説明を求めているので対応をお願いしたい旨伝えると了承していただいた。 　申出人に、申出の内容を伝えたことをメールしている。申出人からはお礼の言葉をもらい相談終了とした。
その他	行政	**【　生活保護を受けている。担当者に話をしても聞いてもらえない　】** 　生活保護の保護費を多くもらってしまい返還するように言われ月々の金額を決められたがこれでは返せないと話したところ、担当の職員と揉めた。その他、引きこもりの子供のことで今まで会いに来たこともないのに、急に面会したいとワーカーと社協の職員から連絡が来た。息子は会いたくないと話しているので来ないでほしいことを伝えるが話を聞いてくれない。	内容を聞く。まずはけんか腰に話をせず、落ち着いて話をすることを促している。本委員会として、息子さんへの面会の根拠を聞いて見ることや返金のことについても現状を丁寧に説明してみてはどうかアドバイスしている。 　申出人からは「話して良かった。」との言葉をもらい相談相談を終了した。
利用者	救護施設	**【　職員の対応や言葉使いが悪い。差別を受けているように思える　】(手紙)** 　職員の中で差別的な対応をする人がいて苦しい思いをしている。苦情窓口に相談したが何もしてもらえなかった。私たちを助けてくだい。	詳しい話を聞きたく連絡先を見たが記載がなかったため拝読のみとし、後の連絡を待った。

【その他】

申出人	業種	内　　容	委員会(事務局)の対応
利用者	救護施設	**【 職員の対応や言葉使いが悪い。差別を受けているように思える ② 】**	
		前に手紙を書いた者です。今回は話をしたいと思い電話した。職員からはあなたの居場所はないようなことを言われたり、厳しいことも言われている。具合が悪くても相手にしてもらえないこともある。何とかしてもらえないか。	内容を聞く。申出人の要望としては匿名での申入れをしてほしいとのことで了解している。 施設長に電話を入れる。内容を話すると苦情相談の内容として把握しているようであった。匿名での申入れであるため、職員間で利用者への対応について話し合いをしていただくようお願いしている。
		（後日） 施設職員の態度が明らかにおかしいと感じている。心配になっている。	施設長に話したが、匿名であることや誰が申出たか詮索はしないでほしいとお願いしたことを伝える。申出から時間も経っていないため様子を見てほしいことを話している。
利用者	救護施設	**【 職員の対応や言葉使いが悪い。差別を受けているように思える ③ 】**	
		とにかく職員の対応が悪くて困っている。前の事業所の方がよかった。何とかしてほしい。	施設長には職員の接遇が悪いことを全員に話をしてもらっている。施設長に直接話をしてみてはどうかアドバイスをする。申出人から了解を得て相談終了した。
利用者	行政	**【 親族の近くの施設に移りたいと話しても対応してくれない 】**	
		行政の職員と話をする機会があった。県外に住む親族に近いところの施設に移りたいと話をした。了承したようなことを言っていたが何もしてくれない。どうしたらいいか教えてほしい。	施設職員に相談はしてみたのか聞くと「していない」との事であった。まずは職員に相談してみてはどうかアドバイスをして相談を終了した。
職員	行政	**【 有料老人ホームから苦情相談があった場合聞いてくれるのか 】**	
		有料老人ホームで苦情が出た場合、苦情受付をするところとして行政の連絡先は載っているが、その他を探したところ運営適正化委員会が見つかった。有料老人ホームは対象外となっているが、相談があった場合どのような対応になるのか。	有料老人ホームは対象外ではあるが、実際、相談が来ている。本委員会ではどこまでお手伝いできるかわからないが対応はしていることを伝えた。

令和８年度

https://www.fukushihoken.co.jp

ふくしの保険　検索

日本国内でのボランティア活動中のケガや賠償責任を補償

ボランティア活動保険

保険金額・年間保険料（1名あたり）　団体割引20%適用済／過去の損害率による割増適用

保険金の種類＼プラン			基本プラン	天災・地震補償プラン
ケガの補償	死亡保険金		1,040万円	
	後遺障害保険金		1,040万円（限度額）	
	入院保険金日額		6,500円	
	手術保険金	入院中の手術	65,000円	
		外来の手術	32,500円	
	通院保険金日額		4,000円	
	地震・噴火・津波による死傷		×	○
賠償責任の補償	賠償責任保険金（対人・対物共通）		5億円（限度額）	
年間保険料			350円	500円

商品パンフレットはコチラから

（ふくしの保険ホームページ）

<重 要>

- ◆基本プランでは地震・噴火・津波に起因する死傷は補償されません。
- ◆年度途中でご加入される場合も上記の保険料となります。
- ◆中途脱退による保険料の返金はありません。
- ◆中途でボランティアの入替や、ご加入プランの変更はできません。
- ◆ご加入は、お１人につきいずれかのプラン１口のみとなります。

ボランティア行事用保険（傷害保険、国内旅行傷害保険特約付傷害保険、賠償責任保険）

送迎サービス補償（傷害保険）

福祉サービス総合補償（傷害保険、賠償責任保険、約定履行費用保険（オプション））

● このご案内は概要を説明したものです。詳細は、「ボランティア活動保険パンフレット」にてご確認ください。●

団体契約者　社会福祉法人 全国社会福祉協議会

〈引受幹事保険会社〉損害保険ジャパン株式会社 医療・福祉開発部 第二課
TEL：03（3349）5137
受付時間：平日の9:00～17:00（土日・祝日、年末年始を除きます。）
この保険は、全国社会福祉協議会が損害保険会社と一括して締結する団体契約です。

取扱代理店　株式会社 福祉保険サービス
〒100-0013 東京都千代田区霞が関3丁目3番2号 新霞が関ビル17F
TEL：03（3581）4667
受付時間：平日の 9:30～17:30（土日・祝日、年末年始を除きます。）

〈SJ25-09878 より抜粋〉

令和8年度版

社会福祉法人等が経営、運営する
福祉施設・事業の賠償・傷害事故と、
法人の経営にともなうリスクを
幅広く補償します。

しせつの損害補償

「しせつの損害補償」に新たな加入方式「法人包括プラン」ができました。従来の「しせつの損害補償（施設単位加入）」と「法人包括プラン（法人包括加入）」のいずれかを選択・加入できます。

法人包括プラン NEW

「法人包括プラン」は、福祉施設・事業を経営・運営する社会福祉法人が加入対象です。（社会福祉協議会を除く）

- ポイント1 安心：福祉施設（事業）の明細要らずで、全ての福祉施設・事業を賠償事故からまとめて補償
- ポイント2 便利：期中で新たに始めた福祉施設（事業）も手続き不要で自動補償
- ポイント3 簡単：契約時は全ての入所型・通所型施設の合計定員数の申告のみ（保育所は別途加入）

しせつの損害補償（従来の加入方式）

従来のしせつの損害補償は、社会福祉法人、社会福祉協議会、公立福祉施設（自治体）、NPO法人、公益社団法人、公益財団法人が加入対象です。

「法人包括プラン」・「しせつの損害補償（従来の加入方式）」ともプラン1～4は、共通内容です。

- プラン1 施設業務の補償
- プラン2 施設利用者の補償
- プラン3 職員等の補償
- プラン4 法人役員等の補償

見積作成・加入手続きは簡単便利なインターネットから!!

PCからの場合は、ふくしの保険 検索
https://www.fukushihoken.co.jp/ よりアクセス!!

スマートフォンやタブレットの場合は
こちらの二次元コードよりホーム
ページにアクセスしてください。

● このご案内は概要を説明したものです。詳細は「しせつの損害補償」手引またはホームページをご参照ください。●

団体契約者 社会福祉法人 全国社会福祉協議会

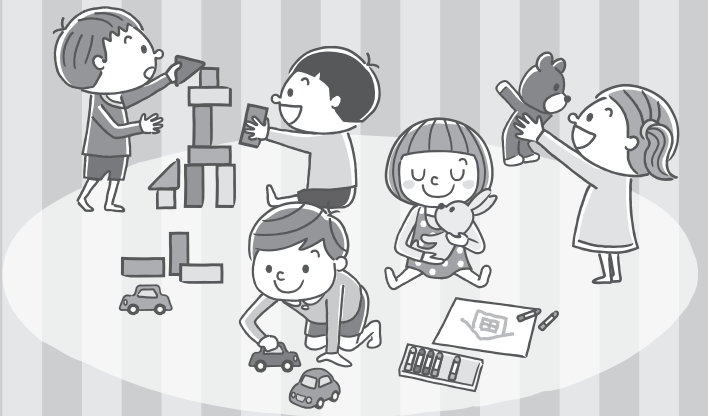
〈引受幹事保険会社〉 損害保険ジャパン株式会社 医療・福祉開発部 第二課
TEL：03（3349）5137
受付時間：平日の9:00～17:00（土日・祝日、年末年始を除きます。）

取扱代理店 株式会社 福祉保険サービス
〒100-0013 東京都千代田区霞が関3丁目3番2号 新霞が関ビル17F
TEL：03（3581）4667
受付時間：平日の9:30～17:30（土日・祝日、年末年始を除きます。）

（SJ25-11172 より抜粋）

令和8年度版

社会福祉法人等が経営、運営する
保育所・認定こども園の
賠償・傷害事故と、
法人の経営にともなう
リスクを幅広く補償します。



保育所・認定こども園の損害補償

「保育所・認定こども園の損害補償」に新たな加入方式「法人包括プラン」ができました。
従来の「保育所・認定こども園の損害補償（施設単位加入）」と「法人包括プラン（法人包括加入）」のいずれかを選択・加入できます。

法人包括プラン NEW

「法人包括プラン」は、福祉施設・事業を経営・運営する社会福祉法人が加入対象です。（社会福祉協議会を除く）

第1種社会福祉事業
第2種社会福祉事業
全ての施設・事業を自動補償
収益事業
公益事業

- ポイント1 安心：保育所や各種事業の明細要らずで、すべての保育施設・事業を賠償事故からまとめて補償
- ポイント2 便利：期中で追加した保育所（事業）も手続き不要で自動補償
- ポイント3 簡単：契約時はすべての保育施設の合計定員数の申告のみ

保育所・認定こども園の損害補償（従来の加入方式）

従来の保育所・認定こども園の損害補償は、社会福祉法人、社会福祉協議会、公立福祉施設（自治体）、NPO法人、公益社団法人、公益財団法人が加入対象です。

「法人包括プラン」・「保育所・認定こども園の損害補償（従来の加入方式）」ともプラン1～4は、共通内容です。

- セットプラン：基本セット・天災セット
- プラン1：保育所業務の補償
- プラン2：保育所利用者の補償
- プラン3：職員等の補償
- プラン4：法人役員等の補償

見積作成・加入手続きは簡単便利なインターネットから!!

PCからの場合は、ふくしの保険 検索
https://www.fukushihoken.co.jp/ よりアクセス!!

スマートフォンやタブレットの場合はこちらの二次元コードよりホームページにアクセスしてください。

● このご案内は概要を説明したものです。詳細は「しせつの損害補償」手引またはホームページをご参照ください。●

団体契約者 社会福祉法人 全国社会福祉協議会

〈引受幹事保険会社〉 損害保険ジャパン株式会社 医療・福祉開発部 第二課
TEL：03（3349）5137
受付時間：平日の9:00～17:00（土日・祝日、年末年始を除きます。）

取扱代理店 株式会社 福祉保険サービス
〒100-0013 東京都千代田区霞が関3丁目3番2号 新霞が関ビル17F
TEL：03（3581）4667
受付時間：平日の9:30～17:30（土日・祝日、年末年始を除きます。）

（SJ25-11173 より抜粋）

令和７年度　山形県福祉サービス運営適正化委員会事業報告書

発行年月日　令和８年６月

発　行　者　社会福祉法人 山形県社会福祉協議会
山形県福祉サービス運営適正化委員会
〒990－0021　山形市小白川町二丁目３番31号
（山形県総合社会福祉センター内）
ＴＥＬ　023－626－1755
ＦＡＸ　023－626－1770
E-mail　unteki@ymgt-shakyo.or.jp